

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RUJUKAN BPJS DI RAWAT JALAN
RSUD KAJEN KABUPATEN
PEKALONGAN**

Skripsi



Oleh :

**Esa Desya Hasan Putri
15.1038.S**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN
PEKALONGAN
2021**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RUJUKAN BPJS DI RAWAT JALAN
RSUD KAJEN KABUPATEN
PEKALONGAN**

Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan



Oleh :

**Esa Desya Hasan Putri
15.1038.S**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN
PEKALONGAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUJUKAN BPJS DI RAWAT JALAN RSUD KAJEN KABUPATEN PEKALONGAN

Disusun oleh :

Esa Desya Hasan Putri

NIM. 15.1038.S

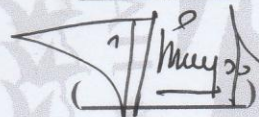
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 7 Agustus 2021.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mokhamad Arifin, M.Kep
NIK 1969071619921006

Penguji Utama : DR. Nur Izzah, M. Kes
NIK. 1967082319891001

Penguji Anggota : Irnawati, S.Kep.,Ns.,M.M.R.
NIK. 198901282013099

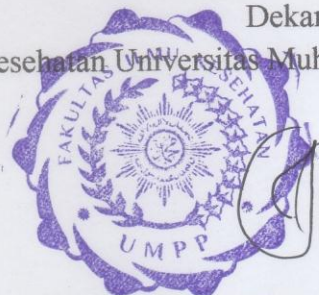


Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

Pekajangan, Agustus 2021

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan



Herni Rejeki, M.Kep.Ns.,Sp.Kep.Kom

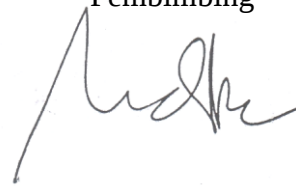
NIK. 1968052519961010

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Di Rawat Jalan RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan ” disusun oleh Esa Desya Hasan Putri, telah disetujui dan diperiksa oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan dilakukan ujian seminar hasil skripsi.

Pekalongan, 2021

Pembimbing



Mokhammad Arifin, M.Kep
NIK. 1969071619921006

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, fabrikasi dan falsifikasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Pekajangan, Agustus 2021



Peneliti,

Esa Desya Hasan Putri
NIM.15.1038..S

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Esa Desya Hasan Putri

NIM : 15.1038.S

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Tahun Akademik : 2020/2021

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, hak bebas royalti noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, Agustus

2021

Peneliti



Esa Desya Hasan Putri
NIM.15.1038.S

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia iman, islam, kesehatan serta kepintaran pada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa sholawat serta salam penelitian sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammmad SAW.

Skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Di Rawat Jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan” telah terselesaikan berkat dukungan berbagai pihak oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kepala BAPPEDA Kabupaten Pekalongan yang telah memberikan izin penelitian
2. Direktur RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan yang sudah mengijinkan dan membantu penelitian dalam pengumpulan data.
3. Dr. Nur Izzah, M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dan selaku Dosen Penguji I.
4. Emi Nurlaela, M,Kep., Sp, Mat. selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
5. Mokhamad Arifin, M.Kep. selaku Dosen Pembimbing skripsi ini yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan Selaku Dosen penguji II.
6. Irnawati, S.Kep.,Ns., M.M.R Selaku Dosen Penguji III

7. Bapak dan Ibu tercinta, yang tak henti-hentinya selalu memberikan doa dan dukungan setiap langkah dalam meneliti dan membuat skripsi ini.
8. Segenap dosen, staf dan karyawan di Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa program studi sarjana keperawatan untuk angkatan 2015 yang telah membantu dan memberikan dukungan untuk peneliti
10. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan proposal.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan, keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki sehingga penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Rumah Sakit	7
B. Kepuasan	11
C. Sistem Rujukan BPJS	17
 BAB III. KERANGKA KONSEP, VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL	
A. Kerangka Konsep	21
B. Variabel Penelitian	22
C. Definisi Operasional	22
 BAB IV. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24

B. Populasi dan Sampel	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian	27
D. Etika Penelitian	28
E. Instrumen Pengumpulan Data	29
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
G. Pengumpulan Data	31
H. Pengolahan Data	33
I. Analisa Data	34
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan Penelitian	40
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian	27
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD Kajeu Kabupaten Pekalongan	35
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD Kajeu Kabupaten Pekalongan	42

DAFTAR SKEMA

Skema 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	31
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 3	Surat Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 4	Hasil Penelitian

**Program Sarjana Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Agustus, 2021**

ABSTRAK

Esa Desya Hasan Putri, Mokhamad Arifin

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS di Rawat Jalan RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan

xiii, 6 bab, 42 halaman, 4 tabel, 1 skema, 4 lampiran

Latar Belakang Kepuasan pasien adalah motivasi sebuah pelayanan umum dalam memberikan pelayanan terbaik pada konsumen sehingga pentingnya menjaga kepuasan merupakan hal yang penting dalam system rumah sakit. Tujuan penelitian :ini mendeskripsikan gambaran tingkat kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan. Metodologi :Penelitian ini menggunakan desain *deskriptif*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 378 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Hasil: Gambaran karakteristik responden 165 responden (43.7%) pada rentan umur 33 – 47 tahun, 229 responden (60,6%) berjenis kelamin laki – laki, 202 responden (53,4%) berpendidikan dasar (SD/SMP) dan 186 responden (49,2%) tidak bekerja/ ibu rumah tangga. Gambaran tingkat kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa lebih dari separuh 203 responden (53,7 %) pasien puas dan 175 responden (46,3 %) pasien tidak puas pada pelayanan rujukan rawat jalan. Penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan bagi petugas kesehatan dalam meningkatkan pemberian pelayanan pada pasien rawat jalan rujukan BPJS dengan menambah petugas BPJS untuk memberikan informasi tentang prosedural pendaftaran dan administrasi untuk pasien rujukan BPJS dalam menjalani rawat jalan.

Kata kunci : kepuasan, rujukan BPJS, rawat jalan

Pustaka : 23 daftar pustaka, (2011-2017)

DESCRIPTION OF SATISFACTION LEVEL OF BPJS REFERRAL PATIENTS IN KAJEN HOSPITAL OUTPATIENT, PEKALONGAN REGENCY

Esa Desya Hasan Putri, Mokhamad Arifin

Undergraduate Program in Nursing, Faculty of Health Sciences
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

ABSTRACT

The Backgrounds: Patient satisfaction is the motivation of a public service in providing the best service to consumers so the importance of maintaining satisfaction is an important thing in the hospital system.

The Purposes: this describes the level of satisfaction of BPJS outpatient referral patients in Kajen Hospital, Pekalongan Regency.

The Methods: This study uses a descriptive design. Sampling technique using Purposive Sampling with a sample size of 378 respondents. The research instrument used a patient satisfaction questionnaire.

The Results: Description of the characteristics of 165 respondents (43.7%) at vulnerable age 33 - 47 years, 229 respondents (60.6%) are male, 202 respondents (53.4%) have basic education (elementary/junior high school) and 186 Respondents (49.2%) are not working/ housewives. The description of the satisfaction level of BPJS outpatient referral patients in Kajen Hospital, Pekalongan Regency shows that more than half of 203 respondents (53.7 %) are satisfied and 175 respondents (46.3 %) are dissatisfied with outpatient referral services. This research can be used as a consideration for health workers in improving the provision of services to BPJS referral outpatients by adding BPJS officers to provide information on registration and administration procedures for BPJS referral patients in outpatient.

Keywords: *satisfaction, BPJS referral, outpatient*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat (Ulinuha, 2014). Kualitas pelayanan keperawatan adalah derajat dalam memberikan pelayanan yang secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang dijalankan secara keseluruhan sesuai dalam kebutuhan pasien. Manfaat tepat guna dan hasil penelitian untuk membangun pelayanan keperawatan atau kesehatan sehingga dapat tercapai pelayanan kesehatan secara optimal (Nursalam, dikutip dalam Khikmah, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Firdaus & Dewi, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan dapat ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama pada pelayanan BPJS di rawat jalan. Menurut Sondari (2015) Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Sondari, 2015).

Proses pelayanan rawat jalan, Penerimaan Pasien Rawat Jalan bagian penerimaan memegang peranan penting di rumah sakit. Kesan baik atau buruknya manajemen rumah sakit tergantung pada pelayanan ini, Pelayanan dokter dalam proses rawat jalan merupakan pelayanan utama rumah sakit, dengan tujuan mengupayakan kesembuhan bagi pasien secara optimal, melalui prosedur serta tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan, dan Hak perawatan pasien di ruang pemeriksaan atau poli ialah oleh dokter yang

jaga/bertugas. Pasien mendapatkan proses pengobatan dan nasihat yang diberikan oleh dokter akan tercapai dengan baik bila dokter dapat mengadakan komunikasi timbal balik dengan pasiennya (Sondari ,2015).

BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja di Indonesia kurang lebih sudah 6 bulan. BPJS adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan social. dalam hal ini BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2014).

Pelayanan kesehatan konsumen akan membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk tingkat kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul setelah seorang pasien mendapatkan pelayanan kesehatan, terutama pada pelayanan sistem rujukan (Nursalam, 2010).

Sistem rujukan kesehatan adalah pelayanan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan serta jaminan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Kemenkes 2014, h.5). Alasan kenapa pasien dirujuk ke rumah sakit karena minimnya fasilitas peralatan yang ada dipuskesmas sehingga pihak rumah puskesmas merujuk pasien ke rumah sakit yang mempunyai fasilitas yang memadai.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan maret 2019 dengan mewawancarai 10 pasien, 6 pasien mengatakan tidak puas dengan loket pendaftaran rawat jalan yang berbelit-belit, lamanya antrian saat pengambilan obat dan keluhan lainnya lamanya antrian untuk giliran pemeriksa dokter dan 4 mengatakan puas dengan pelayanan rujukan rawat jalan RSUD kajen. Jumlah pasien BPJS rujukan rawat jalan di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan tahun 2018 sebanyak 87.120 orang (84%) dan Januari-Februari 2019 sebanyak 31.568 orang (97,45%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah pasien rujukan BPJS rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin mengetahui tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Rujukan BPJS Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan dan fenomena tersebut, adapun rumusan masalah penelitian yang telah dilakukan adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi, wawasan dan menambah pengetahuan peneliti tentang kepuasan pasien serta mengaplikasikan ilmu metodologi penelitian yang telah diperoleh.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Sistem Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan” sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian serupa pernah dilakukan antara lain :

1. Pratiwi (2016) yang berjudul “Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta.”

Desain penelitian Pratiwi (2016) menggunakan *causal comparative research* atau *case control study*. Variabel bebas yaitu keselamatan pasien, *effective and efficiency*, berorientasi pada pasien, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Sampel penelitian terdiri dari 30 orang pasien umum dan 30 orang pasien BPJS. Analisa data menggunakan uji *T test* dan analisis linier berganda.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah desain penelitian, karena peneliti menggunakan desain deskriptif. Peneliti menggunakan sampel yaitu pasien rawat jalan rujukan BPJS sebanyak 99 orang dan analisa data menggunakan analisa univariat yang menghasilkan distribusi frekuensi dan prosentase. Persamaan dengan penelitian Pratiwi (2016) yaitu pada variabel kepuasan pasien.

2. Hidayat (2016) berjudul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Tentang Biaya dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar malang)”.

Desain penelitian Hidayat (2016) menggunakan survai. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan dan loyalitas pengguna. Sampel penelitian adalah pasien sebanyak 100 orang. Analisa data menggunakan regresi linear berganda.

Perbedaan penelitian Hidayat (2016) dengan penelitian ini adalah desain. Peneliti menggunakan desain deskriptif, sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan rujukan BPJS dan analisa data menggunakan analisa univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan prosentase. Persamaan penelitian yaitu pada variabel kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Rumah Sakit

1. Rumah sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Pangestu, 2013). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Sondari, 2015).

2. Rawat jalan

Rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan, pembelian obat diapotik dan pembayaran di kasir (Sondari, 2015).

3. Karakteristik

Menurut Nursalan 2007 dikutip dalam skripsi Arianto (2017) pasien adalah seseorang yang menunggu atau mencari pengobatan medis dan perawatan, secara umum pasien yaitu seseorang yang menerima layanan kesehatan. Seseorang akan menjadi pasien apabila memerlukan bantuan

karena sakit atau proses pembedahan. Pasien memiliki karakteristik adalah ciri khusus yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perawatan tertentu. karakteristik pasien adalah sebagai berikut :

- a. Jenis kelamin tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada angka kesakitan pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak, sehingga perempuan lebih sering memanfaatkan fasilitas kesehatan.
- b. Tingkat pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan yang tercermin dari pengetahuan. Pengetahuan akan mempengaruhi perilaku individu terhadap pelayanan yang diterimanya. Pendidikan yang semakin tinggi akan meningkatkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih dan ada kecenderungan untuk lebih menuntut atau mengkritik jika merasa kurang puas.
- c. Pekerjaan adalah sekumpulan kedudukan (posisi) yang memiliki persamaan kewajiban atau tugas-tugas pokoknya. Dalam kegiatan analisis jabatan, satu pekerjaan dapat diduduki oleh satu orang, atau beberapa orang yang tersebar di berbagai tempat. Pekerjaan mempengaruhi keadaan ekonomi seseorang yang bilamana jika seseorang tersebut mempunyai sebuah pekerjaan yang tercukupi tentu masalah pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengobatan tidak sulit.

4. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Faktor-faktor pelayanan keperawatan menurut Lestari, Aprilianto & Pramono (2017, h.123) meliputi :

a. Penampilan

Suatu hal yang sangat penting pada seorang perawat. penampilan bagi perawat adalah hal pertama yang dilihat selama komunikasi interpersonal. penampilan baik berupa fisik ataupun nonfisik akan menunjukkan suatu kepercayaan diri dan profesionalitas bagi seorang perawat. Berpenampilan menarik bagi perawat juga dapat mampu menciptakan citra diri dan profesional yang positif.

b. Kemampuan

Perawat harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam dunia kesehatan dan keperawatan, serta harus memiliki wawasan yang luas. karena pengetahuan dan wawasan yang luas sangatlah berefek besar dalam pemberian pelayanan keperawatan yang profesional. perawat juga harus menjadi seorang yang profesional dalam bidangnya. perawat dapat disebut seorang yang terampil apabila dalam memberikan layanan keperawatan dengan baik dan benar.

c. Tindakan

Pada tindakan akan sangat berpengaruh pada layanan keperawatan. untuk itu apabila perawat terampil dalam tindakan keperawatan, biasanya pasien akan merasakan puas pada tindakan perawat tersebut dan akan mengurangi rasa kecemasan pada pasien.

Pada perawat melakukan suatu tindakan bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Tindakan perawat yang sesuai dengan standar keperawatan dapat menjamin pada asuhan keperawatan yang diberikan juga berkualitas.

d. Sikap

Seorang perawat harus bersikap dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dengan bersemangat, kemudian memakai cara yang baik, harus proaktif, positif, tidak mengada-ada, penuh kesabaran, dan harus tepat waktu. pasien akan timbul rasa simpati terhadap perawat apabila seorang perawat memiliki sikap yang baik dan ramah.

e. Perhatian

Seorang perawat yang baik apabila dapat memberikan perhatian dan kepedulian yang lebih kepada pasien. Perhatian yang diberikan perawat dapat mempercepat penyembuhan untuk pasien. Penyakit yang diderita pada pasien bukan hanya dari kelemahan fisik saja, tetapi juga bisa karena kondisi gangguan kejiwaannya. untuk itu sikap yang baik terutama pada perhatian yang diberikan pada perawat ke pasien dapat mempercepat pada proses penyembuhan jiwanya. kesembuhan jiwa pada pasien akan mempengaruhi pada kesembuhan fisik dan akan mengurangi kecemasan pada pasien.

f. Tanggung Jawab

Perawat sebagai profesi yang melakukan interaksi langsung pada pasien, baik pasien secara individu, keluarga ataupun masyarakat dalam memberikan asuhan keperawatan harus bertanggung jawab serta berperilaku sesuai etika keperawatan.

B. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dan membandingkan dengan harapan yang diinginkan atau hasil penilaian konsumen terhadap penyedia layanan jasa kesehatan dan rumah sakit yang diberikan kepada pasien (Pratiwi, 2016)

Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pada kualitas kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dan cepat diharapkan pasien akan merasa puas, bagi pemakai kartu pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien serta komunikasi petugas dengan pasien dan keramahan petugas dalam melayani pasien (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap aspek kualitas pelayanan dalam menentukan keberhasilan suatu program pelayanan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul setelah mendapatkan layanan kesehatan yang diharapkan dengan baik (Pratiwi, 2016).

Dari ketiga definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul dari pasien setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan.

2. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan

Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik konsumen karena setiap manusia mempunyai sifat yang berbeda, tidak sama antar individu yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, suku bangsa, agama dan pekerjaan (Pondaag, 2014).

Tingkat kepuasan pasien merupakan cerminan dari pelayanan yang diterima oleh setiap pasien. Mutu pelayanan kesehatan pada tingkat pelayanan kesehatan dapat menimbulkan kepuasan pada diri pasien setiap individu. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan akan semakin baik mutu pelayanan yang di dapat. Mutu pelayanan yang baik akan dilihat dari fasilitas dan kelengkapan teknologi serta perilaku karyawan yang professional (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang di tunjukkan oleh konsumen ketika dirinya menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan dapat terpenuhi dengan baik, yang berhubungan dengan produk/jasa dan selama menggunakan (Apriyani & Sunarti, 2017).

3. Komponen-komponen Dalam Kepuasan

Giese & Tjiptono (2009 dalam Purnomo 2016) mengatakan bahwa ada banyak definisi kepuasan konsumen, namun tetap mengacu kepada

tiga komponen umum yang dapat mengidentifikasi kepuasan konsumen, yaitu :

a. Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif, Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk.

b. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu respon

Response terjadi pada waktu tertentu setelah pemelihan produk, berdasarkan pengalaman akumulatif, sebagai durasi kepuasan kepada berapalama responden kepuasan itu terakhir.

4. Dimensi Kepuasan

Pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Dimensi mutu kepuasan menurut Walyani (2015) meliputi:

a. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat, dan memuaskan.

b. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat.

- c. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan pengetahuan dan sopan santun pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
 - d. *Emphaty* (empati) kepedulian dan perhatian khusus pelanggan.
 - e. *Tangibles* (wujud nyata) yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan barang-barang komunikasi.
5. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

- a. Kenyamanan yang ada diruang tunggu
 - b. Dapat menjalin hubungan yang baik atar petugas keshatan dengan pasien yang berobat di rumah sakit.
 - c. Fasilitas pelayanan yang diterima oleh pasien dapat mempengaruhi kesembuhan kesembuhan setiap pasien.
 - d. Prosedur admistrasi yang cepat dapat mempermudah setiap pasien yang masuk ke rumah sakit selama perawatan berlangsung ataupun sampai selesai perawatan berlangsung.
6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (dalam dalam Purnomo, 2016) terdapat empat metode pengukuran kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, kritik dan keluhan mereka melalui surat, kartu maupun saluran bebas pulsa. dengan metode ini

maka perusahaan akan memperoleh informasi dan dapat memperoleh langkah dengan cepat untuk bereaksi dan mengatasi permasalahan yang ada.

b. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mengutus seseorang untuk menjadi pelanggan atau membeli potensi produk perusahaan pesaing, kemudian mereka mengamati cara kerja perusahaan tersebut dalam hal pelayanan, permintaan, penanganan keluhan dan sebagainya, kemudian melaporkannya.

c. *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah ke perusahaan lain. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan mereka sehingga perusahaan dapat mengambil langkah untuk menyempurnakan produk atau jasa yang diberikan dan memperbaiki kebijakan-kebijakannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Peneliti terhadap kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan survei, baik melalui telepon ataupun wawancara langsung. dengan metode ini perusahaan akan memperoleh informasi, tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen. Metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah metode survei terhadap kepuasan konsumen. pengukuran kepuasan konsumen dengan metode survey ini relative mudah untuk dilakukan dan hasil

yang didapat langsung dari konsumen. Metode ini banyak digunakan terutama pada peneliti yang dilakukan oleh mahasiswa untuk tugas akhir.

7. Alat Ukur Kepuasan

Alat pengumpulan data atau instrumen adalah alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Alat yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, dimana responden tinggal menjawab jawaban dengan memberikan tanda-tanda tertentu. Penelitian ini menggunakan pertanyaan positif (favorable) dan negative (unfavorable), dimana responden memilih jawaban yang sudah disediakan peneliti (Nursalam, 2013). Kuesioner tentang kepuasan pasien berjumlah 22 pernyataan yang terdiri dari pernyataan *favourable* (positif) dan *unfauvorable* (negatif). Kuesioner ini disusun menggunakan skala *likert* (Nursalam, 2013). Pernyataan favorable menggunakan skor 4 = Sangat Setuju (SP), skor 3 = Setuju (S), skor 2 = Tidak Setuju (TS), skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan unfavorable yaitu skor 1 = Sangat Setuju (SS), skor 2 = Setuju (S), skor 3 = Tidak Setuju (TS), skor 2 = Setuju (S), skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

C. Sistem Rujukan BPJS

1. Rujukan

a. Definisi

Sistem rujukan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan dan peserta jaminan kesehatan diseluruh fasilitas kesehatan serta kurangnya ketersediaan obat yang diberikan oleh petugas kesehatan (Kemenkes RI, 2014, h.5). Sistem rujukan kesehatan merupakan wujud dari pelaksanaan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan yang diberikan oleh kesehatan secara timbal balik (Primasari 2015, h.79).

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem rujukan adalah pelimpahan tugas, tanggung jawab pelayanan kesehatan dan fasilitas serta kurangnya obat yang kurang memadai yang diberikan oleh petugas kesehatan. Alasan kenapa pasien dirujuk ke rumah sakit adalah kurangnya fasilitas peralatan yang ada di puskesmas sehingga pihak puskesmas merujuk pasien ke rumah sakit yang mempunyai fasilitas yang jauh lebih lengkap serta kurangnya ketersediaan obat yang kurang memadai (Trisanto, 2013).

b. Tata Cara Pelaksanaan Sistem Rujukan

Menurut Dinkes RI (2011 h.41) untuk memberikan pedoman kepada unit-unit pelayanan kesehatan dalam melaksanakan system rujukan sebagai berikut:

- 1) Prosedur merujuk pasien dan menerima rujukan.
- 2) Prosedur merujuk ke dokter spesialis.
- 3) Mengevaluasi pelaksanaan system rujukan

c. Karakteristik Rujukan Medis

Menurut Primasari (2015, h.80) karakteristik dari rujukan medis adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya kerjasama antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan rumah sakit.
- 2) Adanya kepatuhan petugas kesehatan dengan Standar Operasional Prosedur.

2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

a. Definisi BPJS

BPJS adalah badan hukum public yang membentuk penyelenggaraan program jaminan kesehatan di masyarakat tentang ketenaga kerja dan kesehatan. Jaminan kesehatannya berupa perlindungan peserta dalam memperoleh pemeliharaan jaminan kesehatan dan perlindungan mengenai kebutuhan kesehatan yang diberikan kepada setiap individu yang telah membayar iuran dan iuran tersebut akan di bayarkan oleh pemerintah (Depkes RI 2013, h.3).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan social yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iuran dibayar oleh pemerintah UU No. 40 tahun 2004 tentang SJSN dikutip dalam (Purnomo, 2016).

Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi Negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan social dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk member kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

b. Tingkatan dalam pelayanan BPJS

Fasilitas kesehatan manapun wajib kita datangi mulai dari rumah sakit, puskesmas, dokter keluarga dan poli klinik. Di dalam kesehatan tidak mengenal adanya rujukan. Bukan berarti anda bebas memilih fasilitas kesehatan (rumah sakit). Sementara BPJS kesehatan mempunyai sistem yang berbeda. Layanan kesehatan yang diberikan terbagi menjadi tiga yaitu:

- 1) Fasilitas kesehatan tingkat pertama (faskes I) : Tempat pelayanan kesehatan pertama yang didatangi pasien BPJS yang ingin berobat, seperti puskesmas, klinik, atau dokter umum.

- 2) Fasilitas kesehatan tingkat kedua (faskes II) : Tempat pelayanan kesehatan lanjutan setelah mendapat rujukan dari faskes tingkat I yang dilakukan dokter spesialis.
 - 3) Fasilitas kesehatan tingkat ketiga (faskes III) : Tempat pelayanan kesehatan terakhir kalau Faskes tingkat II tidak sanggup melayani, seperti klinik dan rumah sakit.
- c. Tujuan dan Manfaat dari Badan Jaminan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Tujuan serta manfaat jaminan kesehatan bagi masyarakat sebagai berikut:

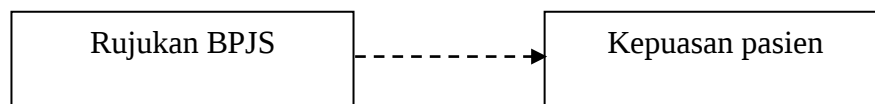
- 1) Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta diseluruh jaringan fasilitas jaminan kessehatan masyarakat.
- 2) Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang berstandar bagi peserta, tidak berlebihan nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.
- 3) Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

BAB III

KERANGKA KONSEP, VARIABEL, DAN DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep

Kerangka Konsep adalah suatu abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan suatu pengertian. Oleh sebab itu, konsep tidak dapat diukur dan diamati secara langsung. Agar dapat diamati dan dapat ukur (Notoatmodjo 2012, h.83). Penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu kepuasan sebagai variable terikat (variable independent) (Notoatmodjo 2012, h.84). Kerangka konsep penelitian digambarkan sebagai berikut :



Keterangan:

_____ : diteliti

- - - - - : tidak diteliti

Skema 3.1
Kerangka Konsep Penelitian Tentang Gambaran Tingkat Kepuasan
Pasien Rujukan BPJS di Rawat Jalan RSUD Kajen
Kabupaten Pekalongan

B. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh suatu penelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu, misalnya umur, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, pengetahuan, pendapatan, penyakit, dan sebagainya (Notoatmodjo 2012, h.103). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*) yaitu kepuasan pasien rujukan pasien rujukan BPJS.

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah semua variabel dapat diukur dengan menggunakan instrumen atau alat ukur (Notoatmodjo 2012, h.111). Definisi operasional merupakan penjelasan semua variabel dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional sehingga akhirnya mempermudah pembaca dalam mengartikan makna penelitian (Setiadi 2013, h.122).

Tabel 3.1 Definisi Oprasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Kepuasan Pasien	Perasaan pasien yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kesehat di poli rawat jalan meliputi : <i>tangible</i> (bukti fisik) , <i>reliability</i>	Kuesioner dengan skala <i>likert</i> Pernyataan <i>favourable</i> , jawaban sangat setuju: skor 4, setuju: skor 3, tidak setuju : skor 2 dan sangat tidak setuju: skor 1. Pernyataan	1. Puas jika skor ≥ 60 2. Tidak puas jika skor < 60	Ordinal

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
		(kehandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggan), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (perhatian).	<i>unfavourable</i> , jawaban sangat setuju: skor 1, setuju: skor 2, tidak setuju: skor 3 dan sangat tidak setuju: skor 4		

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah rencana penelitian yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan peneliti (Setiadi 2013, h.63). Penelitian ini menggunakan desain deskriptif karena bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien rujukan BPJS di rawat jalan RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan. Hal ini sesuai dengan Setiadi (2013, h. 64) yang menyatakan bahwa deskriptif adalah suatu metode peneliti yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok subjek yang menjadi objek atau sasaran peneliti (Notoatmodjo 2012, h.117). Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS di poli rawat jalan RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan. Berdasarkan data yang diperoleh pada Bulan Februari 2019 jumlah pasien rujukan BPJS di poli rawat jalan RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan sebanyak 6.829 orang.

2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo 2012, h.115). Sampel penelitian adalah pasien BPJS di Poli Rawat Jalan RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan sebanyak 378 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Lovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

d : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini 10%

$$n = \frac{6829}{1 + 6829(0,05)^2}$$

$$n = \frac{6829}{1 + 6829(0,05)^2}$$

$$n = \frac{6829}{1 + 17,0725}$$

$$n = \frac{6829}{18,0725} = 377,8 \text{ atau dibulatkan menjadi } 378$$

Pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan oleh peneliti seperti berikut:

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri yang dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo 2012, h.130). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah

- 1) Pasien rujukan BPJS yang sedang menjalani rawat jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan
- 2) Pasien yang bersedia untuk dijadikan responden
- 3) Pasien rujukan BPJS yang berusia produktif 16-65 tahun
- 4) Pasien yang kooperatif

a. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang tidak dapat memenuhi kriteria inklusi dari studi (Nursalam 2013, h.172). Kriteria eksklusi pada penelitian sebagai berikut :

- 1) Pasien yang tidak kooperatif.
- 2) Pasien yang berada di ruang rawat inap
- 3) Poli Anak

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Notoatmodjo 2012, h.125). Peneliti mengambil sampel penelitian yaitu pasien rujukan BPJS yang menjalani rawat jalan.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian dilakukan di RSUD Kajan Kabupaten Pekalongan karena merupakan rumah sakit rujukan BPJS untuk rawat jalan dan mempunyai jumlah pasien yang memenuhi target sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Waktu

Tabel 4.1
Jadwal Penyusunan Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Okt. – Juni 2018-2019	Juli - Agst 2019	Nov 19 – Juni 2021	Juli 2021	Agus tus 2021
1	Penyusunan proposal					
2	Seminar proposal					
3	Pengumpulan data					
4	Pengolahan dan analisis data					
5	Ujian skripsi					

D. Etika Penelitian

Penelitian ini menerapkan prinsip dasar dan etika penelitian menurut Notoatmodjo (2012, h.206-208) yang meliputi :

1. Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*)

Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subjek penelitian untuk mendapatkan informasi tentang tujuan penelitian melakukan penelitian tersebut. Di samping itu peneliti juga memberikan kebebasan kepada subjek untuk memberikan informasi atau tidak memberikan informasi. Sebagai subjek peneliti, peneliti sebaiknya mempersiapkan formulir persetujuan subjek (*informed consent*) yang mencakup :

- a. Penjelasan manfaat penelitian
- b. Penjelasan manfaat yang didapatkan
- c. Persetujuan subjek dapat mengundurkan diri sebagai subjek penelitian kapan saja.
- d. Persetujuan penelitian dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan subjek berkaitan dengan prosedur penelitian
- e. Penjelasan kemungkinan ketidaknyamanan yang ditimbulkan
- f. Jaminan kerahasiaan terhadap identitas dan informasi yang diberikan oleh respondent.

2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*).

Setiap orang mempunyai hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu dalam memberikan informasi. Setiap orang berhak

untuk tidak memberikan apa yang diketahuinya kepada orang lain. Oleh sebab itu peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas dan kerahasiaan identitas subjek. Peneliti cukup menggunakan *coading* sebagai pengganti identitas responden.

3. Mempertimbangkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*)

Sebuah peneliti yang hendaknya memperoleh manfaat maksimal mungkin bagi masyarakat pada umumnya dan subjek penelitian pada khususnya. Peneliti hendaknya berusaha meminimalisasi dampak yang merugikan bagi subjek. Oleh sebab itu, pelaksanaan penelitian harus dapat mencegah atau paling lambat tidak mengurangi rasa sakit, cedera, stress maupun kematian subjek penelitian.

4. Keadilan dan keterbukaan/ inklusivitas (*respect for justice an incluveness*)

Prinsip keterbukaan dan adil perlu dijaga oleh peneliti dengan kejujuran, keterbukaan dan berhati-hati. Untuk itu lingkup penelitian perlu dikondisikan sehingga memenuhi prinsip keterbukaan, yakni dengan menjelaskan prosedur penelitian. Prinsip keadilan ini menjamin bahwa semua subjek penelitian memperoleh perlakuan dan keuntungan yang sama tanpa membedakan jender, agama, etnis dan sebagainya.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian ini adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu fenomena (Sugiyono, 2011 hal. 102). Instrumen dalam

penelitian menggunakan kuesioner. Nursalam (2013, h.188) menyebutkan kuesioner merupakan cara pengumpulan data formal kepada subjek untuk menjawab pertanyaan secara tertulis. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan terstruktur, yaitu subjek hanya menjawab sesuai pedoman yang sudah ditetapkan.

Kuesioner kepuasan pasien disusun berdasarkan teori dimensi kepuasan meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian). Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 23 pertanyaan dengan nomer pertanyaan *favourabel* 1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,16,17,18,19,21,22,23 dan *unfavourabel* 10,14,15,20. Pemberian skor jawaban untuk pertanyaan *favourable* yaitu sangat setuju: 4, setuju: 3, tidak setuju: 2 dan sangat tidak setuju: 1, sedangkan untuk *unfavourable* pemberian skor jawaban sangat setuju: 1, setuju: 2, tidak setuju: 3 dan sangat tidak setuju: 4.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur yang digunakan benar-benar mengukur apa yang benar (Notoatmodjo, 2010). Setelah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur yang digunakan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2010). Peneliti tidak melakukan uji validitas kuesioner kepuasan karena mengadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan

oleh Cep Kurniawan dalam penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta” tahun 2016. Uji validitas dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit 1 Yogyakarta kepada 20 responden dan diolah menggunakan korelasi *product moment*. Hasil uji validitas diperoleh 6 item pernyataan yang memiliki nilai $< 0,444$ yaitu pada nomor 4, 11, 14, 17, 22, dan nomor 25.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Notoatmodjo, 2012). Instrumen dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha $> 0,6$ (Siregar, 2013). Hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan pasien diperoleh nilai *cronbach's alpa* sebesar $0,933 > 0,6$ sehingga dikatakan *reliable*.

G. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur, sedangkan uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu pengukur dapat dipercaya (Notoatmodjo, 2012 hal.164-168). Prosedur pengumpulan data penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti meminta surat rekomendasi dari Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan untuk melakukan penelitian yang ditujukan kepada BAPPEDA Kabupaten Pekalongan.

2. Peneliti memberikan surat pengantar kepada BAPPEDA Kabupaten Pekalongan, setelah mendapatkan rekomendasi dari BAPPEDA Kabupaten Pekalongan, kemudian peneliti meneruskan surat tembusan kepada Direktur RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan
3. Setelah mendapat ijin dari Direktur dan kepala ruang rawat jalan di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan, peneliti melihat daftar pasien rawat jalan di ruang rawat jalan RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan
4. Kemudian peneliti melakukan pendekatan dengan responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, dan menanyakan pasien BPJS apa bukan serta dengan menjelaskan tujuan, manfaat, peran serta responden selama penelitian. peneliti menjamin kerahasiaan responden dan hak dari respondent untuk menolak menjadi responden.
5. Calon responden yang bersedia untuk menjadi responden penelitian maka diminta untuk menandatangani surat persetujuan menjadi responden (*informed consent*).
6. Penelitian dilakukan sesuai pada jam kerja perawat untuk rawat jalan dari jam 07.00-14.00. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden, kemudian responden mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan jawaban responden
7. Peneliti kemudian mengoreksi jawaban responden pada kuesioner dan semua pertanyaan sudah terisi jawaban responden.
8. Peneliti kemudian melakukan pengolahan data hasil penelitian.

H. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan proses untuk memperoleh data dengan menggunakan rumus tertentu sehingga menghasilkan informasi yang diperlukan. Pengolahan data menurut Notoatmodjo (2012, h.176-177) sesuai dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Editing*

Hasil wawancara angket atau pengamatan dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Peneliti memeriksa jawaban responden dan semua pertanyaan telah terisi jawaban responden.

2. *Coding*

Penelitian mengubah data yang berbentuk huruf menjadi data yang berbentuk angka ataupun bilangan. Peneliti memberikan kode untuk kategori kepuasan pasien dengan kode 1: puas dan kode 2: tidak puas.

3. *Entry Data*

Peneliti pada tahap ini memasukkan data dalam program komputer untuk melakukan analisa data. Peneliti membuat tabel rekapitulasi data penelitian dan memasukkan data pada program komputer, kemudian mengolah dengan program statistik.

4. *Cleaning*

Peneliti mengecek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode atau skor dan ketidaklengkapan data. Peneliti tidak menemukan kesalahan pengolahan data dan tidak ditemukan data

yang hilang (missing), sehingga peneliti melanjutkan pada analisa data penelitian.

I. Analisa Data

Analisis data univariat adalah analisa yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian (Notoatmodjo 2012, h. 182). Penelitian ini menggunakan analisis data univariat yang menghasilkan distribusi frekuensi dalam bentuk prosentase tingkat kepuasan pasien BPJS rujukan rawat jalan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan penelitian di RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan pada 378 pasien rujukan BPJS rawat jalan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Umur

Tabel 5.1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Umur Pasien Rujukan BPJS
Rawat Jalan di RSUD Kaje Kabupaten Pekalongan

Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
18 - 32 tahun	50	13.2
33 - 47 tahun	165	43.7
48 - 61 tahun	163	43.1
Total	378	100

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa hasil penelitian karakteristik umur 165 responden (43.7%) pada rentan umur 33 – 47 tahun, 163 responden (43,1%) pada rentan umur 48 – 61 tahun dan 50 responden (13,2%) pada rentan umur 18 – 32 tahun.

b. Jenis Kelamin

Tabel 5.2.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki – Laki	229	60.6
Perempuan	149	39.4
Total	378	100

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa didapatkan hasil penelitian responden dengan karakteristik jenis kelamin 229 responden (60,6%) berjenis kelamin laki – laki dan 149 responden (39,4%) berjenis kelamin perempuan.

c. Pendidikan

Tabel 5.3.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pendidikan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pendidikan Dasar (SD/SMP)	202	53.4
Pendidikan Menengah (SMA/SMK)	103	27.2
Pendidikan Tinggi	73	19.3
Total	378	100

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa didapatkan hasil penelitian responden dengan karakteristik pendidikan 202 responden (53,4%) berpendidikan dasar (SD/SMP), 103 responden (27,2%) berpendidikan menengah (SMA/SMK) dan 73 responden (19,3%) berpendidikan perguruan tinggi.

d. Pekerjaan

Tabel 5.4.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pekerjaan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga	186	49.2
Pedagang	41	10.8
Wirausaha	31	8.2
Karyawan	53	14.0
Buruh	49	13.0
PNS	10	2.6
Petani	8	2.1
Total	378	100.0

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa hasil penelitian responden dengan karakteristik pekerjaan 186 responden (49,2%) tidak bekerja/ ibu rumah tangga, 53 responden (14%) bekerja sebagai karyawan, 49 responden (13%) bekerja sebagai buruh, 41 responden (10,8%) bekerja sebagai pedagang, 31 responden (8,2%) bekerja sebagai wirausaha, 10 responden (2,6%) bekerja sebagai PNS dan 8 responden (2,1%) bekerja sebagai petani.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS

Tabel 5.5.
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	138	36,5
Puas	240	63,5
Total	378	100.0

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa lebih dari separuh 240 responden (63,5 %) mengalami tingkat kepuasan pasien puas dan 138 responden

(36,5 %) mengalami tingkat kepuasan pasien tidak puas pada pelayanan rujukan rawat jalan.

2. Pembahasan

1. Gambaran Karakteristik responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik umur 165 responden (43.7%) pada rentan umur 33 – 47 tahun, 163 responden (43,1%) pada rentan umur 48 – 61 tahun dan 50 responden (13,2%) pada rentan umur 18 – 32 tahun. Umur tidak berhubungan dengan kepuasan, namun semakin bertambah usia maka semakin membutuhkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang pada rentan umur <15 tahun sampai 55 tahun pada umur tersebut responden termasuk dalam usia produktif. Umur tersebut responden termasuk dalam usia non produktif.

Usia produktif merupakan usia dimana seseorang berada pada tahap untuk bekerja/menghasilkan sesuatu baik untuk dirinya sendiri maupun orang lain (Wardani, 2013). Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti karakteristik responden berdasarkan umur didapatkan 165 responden (43.7%) pada rentan umur 33 – 47 tahun didapatkan hasil kepuasan 79 responden (20,9%) tidak puas dan 86 responden (22,8%) puas dalam penggunaan pelayanan kesehatan.

Umur responden tidak menentukan penggunaan pelayanan kesehatan rujukan BPJS, karena masalah kesehatan merupakan masalah yang universal dan menjadi kebutuhan segala umur. Hal ini sesuai dengan penelitian Priyoto (2014, h.248) yang menyebutkan bahwa

hubungan antara umur dan penggunaan pelayanan medis, bagaimanapun tidak linear, juga tidak sama untuk setiap jenis pelayanan kesehatan, karena semakin bertambah usia semakin membutuhkan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin 229 responden (60,6%) berjenis kelamin laki – laki dan 149 responden (39,4%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini sesuai dengan Priyoto (2014, h.248) yang menyebutkan bahwa meskipun pengeluaran untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang lebih sama untuk kedua jenis kelamin pada tahun-tahun awal, namun ada perbedaan dalam kebutuhan pelayanan kesehatan antara pria dan wanita di kemudian hari, karena kebutuhan wanita melebihi dari yang dikeluarkan oleh laki-laki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 229 responden (60,6%) berjenis kelamin laki – laki didapatkan hasil kepuasan 118 responden (31,2%) tidak puas dan 111 responden (29,4%) puas hal ini dikarenakan pada jenis kelamin laki – laki lebih rentan terkena penyakit disebabkan dari kebiasaan hidup yang tidak sehat yang seperti merokok, minum kopi, alkohol dan suplemen yang dapat menurunkan fungsi sistem organ tubuh dan berdampak pada emosi responden yang tidak sabar sehingga mengakibatkan tidak mengalami kepuasan yang diinginkan (Smeltzer, 2009).

Hasil penelitian karakteristik pendidikan 202 responden (53,4%) berpendidikan dasar (SD/SMP), 103 responden (27,2%) berpendidikan

menengah (SMA/SMK) dan 73 responden (19,3%) berpendidikan perguruan tinggi. Tingkat pendidikan membantu responden dalam menentukan jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Priyoto (2014, h.249) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan diyakini dapat mempengaruhi permintaan pelayanan medis dan peningkatan efisiensi penggunaan pelayanan medis.

Hasil penelitian menunjukkan 202 responden (53,4%) berpendidikan dasar (SD/SMP) didapatkan kepuasan pasien 99 responden (26,2%) tidak puas dan 103 responden (27,2%) puas hal ini dikarenakan pasien dengan pendidikan rendah biasanya rentan terkena penyakit dikarenakan pola pemikirannya yang berbeda dengan yang mempunyai pendidikan tinggi yang akan lebih mudah untuk menunjang kesehatannya dan mampu sigap mengambil keputusan dalam memecahkan suatu masalah kesehatan (Butar-butur,dkk. 2012). Status pendidikan seseorang menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan status kesehatan seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka kesadaran akan pentingnya kesehatan pun akan semakin tinggi.

Hasil penelitian karakteristik pekerjaan 186 responden (49,2%) tidak bekerja/ ibu rumah tangga, 53 responden (14%) bekerja sebagai karyawan, 49 responden (13%) bekerja sebagai buruh, 41 responden (10,8%) bekerja sebagai pedagang, 31 responden (8,2%) bekerja sebagai wirausaha, 10 responden (2,6%) bekerja sebagai PNS dan 8 responden

(2,1%) bekerja sebagai petani. Pekerjaan seseorang menentukan pendapatan yang diperoleh, sehingga menentukan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan Priyoto (2014, h.249) yang menyatakan bahwa keluarga dengan pendapatan yang lebih tinggi memiliki pengeluaran yang lebih besar untuk pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini didapatkan hasil 186 responden (49,2%) tidak bekerja/ ibu rumah tangga kepuasan pasien 83 responden (22%) tidak puas dan 103 responden (27,2%) puas . Pekerjaan seseorang dalam suatu pekerjaan atau tugas akan dapat menumbuhkan kepuasan puas yang tinggi, sekalipun tujuan itu sulit jika ditetapkan sendiri akan meningkatkan prestasi, asalkan dapat diterima sebagai tujuan yang pantas untuk dicapai (Siagian, 2004). Pekerjaan dengan perekonomian rendah akan mempengaruhi munculnya ketidakyakinan dan lebih lanjut dapat mengakibatkan seseorang menjadi tidak yakin dalam melakukan sesuatu sehingga kepuasan puas yang timbul menjadi negativ. Orang yang mempunyai pekerjaan yang baik dapat yakin dalam menjalani pengobatan dan mudah dalam memperoleh kepuasan puas untuk sembuh dari penyakitnya.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD Kajan Kabupaten Pekalongan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh 240 responden (63,5 %) pasien puas dan 138 responden (36,5 %) pasien

tidak puas pada pelayanan rujukan rawat jalan. Pasien rujukan BPJS merasakan puas terhadap ruangan pelayanan yang rapi dan bersih. Berdasarkan distribusi frekuensi dapat diketahui 240 orang (63,5 %) menyatakan sangat setuju bahwa responden pelayanan BPJS di rumah sakit merasakan kepuasan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang rapi dan bersih merupakan bagian dari dimensi kepuasan yaitu *tangible*. Hal ini sesuai dengan pendapat Walyani (2015) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kepuasan adalah *tangibles* (wujud nyata) yaitu wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan barang-barang komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan 138 responden (36,5 %) kepuasan pasien tidak puas pada pelayanan rujukan rawat jalan. Pasien rujukan BPJS yang tidak puas dapat diketahui dari distribusi frekuensi 36,5 % diantaranya menyatakan bahwa petugas BPJS tidak selalu ada di tempat pelayanan BPJS dan membandingkan antara pasien yang umum. Hal ini dapat mengganggu proses administrasi pasien rujukan BPJS dan menghambat pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan segera di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pendapat Walyani (2015) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kepuasan adalah *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat.

Kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dan membandingkan dengan harapan yang di

inginkan atau hasil penilaian konsumen terhadap penyedia layanan jasa kesehatan dan rumah sakit yang diberikan kepada pasien (Pratiwi, 2016). Pasien yang puas dapat disebabkan pasien mendapatkan perawatan fisik dan asuhan psikologis selama menjalani rawat jalan. Kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan pada pasien rujukan BPJS dalam menjalani rawat jalan dapat menumbuhkan kepuasan pasien. Hasil penelitian Junistian (2018) menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan BPJS.

Kepuasan pasien masih kurang pada aspek *reliability* responden menyatakan bahwa petugas BPJS tidak cepat dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat jalan dimulai dari pasien masuk sampai pulang. *Reliability* merupakan salah satu aspek kepuasan pasien yang mencerminkan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan administrasi dapat menyebabkan pelayanan menjadi lama dan berdampak pada kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan Walyani (2015) yang menyebutkan bahwa salah satu aspek pelayanan kesehatan adalah *reliability*. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat, dan memuaskan.

Kepuasan pasien yang kurang dapat berdampak pada penurunan jumlah pasien dan reputasi rumah sakit yang kurang baik di masyarakat. Pihak rumah sakit perlu menggali informasi kepuasan pasien rawat jalan dengan menyebarkan kuesioner tentang pelayanan rawat jalan dengan,

menyediakan kotak saran dan menanyakan langsung kepada pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

Pasien merasa tidak puas disebabkan adanya perbedaan persepsi yang terbentuk dalam diri pasien tentang mutu pelayanan dan proses pelayanan yang diterima selama menjalani rawat jalan. Hal ini sesuai dengan Pohan (2012, h.152) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien mencakup ketiga indikator kepuasan yaitu kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, mutu pelayanan dan proses layanan kesehatan. Sehingga perlunya dengan meningkatkan kinerja pelayanan rawat jalan dengan melakukan kepuasan yang dapat membuat nyaman pasien dalam melakukan pemeriksaan pada rawat jalan serta mempermudah dalam melakukan administrasi dalam pelayanan rawat jalan.

Hasil penelitian ini didapatkan kepuasan kurang sesuai dengan jawaban pertanyaan penelitian masih kurangnya pemahaman dalam prosedur administrasi pada pasien BPJS sehingga banyak responden yang tidak paham tentang alur pasien BPJS serta dalam melakukan pelayanan administrasi masih membutuhkan proses yang lama sehingga pasien cenderung mengantri banyak, dalam hal pelayanan masih ada petugas yang memulai pelayanan tidak sesuai dengan jam operasional sehingga pasien disuruh untuk menunggu lama dalam melakukan pemeriksaan dan petugas tidak memberikan arahan dalam melakukan pengajuan keluhan

dalam pelayanan jika ada pasien mau melakukan keluhan ke bagian rawat jalan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anis Komala Tahun 2015 *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak*. Hasil penelitian menunjukkan dari 99 responden, 84 orang (84,8%) menyatakan Puas (skor >75%). Kepuasan puas pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Firdaus & Dewi, 2014).

Kepuasan puas merupakan cerminan mutu pada kualitas kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dan cepat diharapkan pasien akan merasa puas, bagi pemakai kartu pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien serta komunikasi petugas dengan pasien dan keramahan petugas dalam melayani pasien (Supartiningsih, 2017).

Hasil kepuasan dapat dilihat dari hasil evaluasi konsumen terhadap aspek kualitas pelayanan yang diberikan serta dalam menentukan keberhasilan suatu program pelayanan. Sehingga kepuasan pasien dapat dicerminkan dari tingkat perasaan yang timbul setelah mendapatkan layanan kesehatan yang diharapkan dengan baik (Pratiwi, 2016).

3. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menghadapi keterbatasan yaitu penelitian ini membatasi penelitian hanya pada variabel tingkat kepuasan pasien BPJS rujukan rawat jalan sehingga tidak diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien
2. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dan meminta responden untuk mengisi jawaban sehingga responden dapat memberikan jawaban yang tidak sebenarnya. Peneliti untuk mengantisipasi responden memberikan jawaban yang tidak sebenarnya, terlebih dulu memberikan penjelasan untuk memberikan jawaban sebenar-benarnya.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan BPJS Rawat Jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran karakteristik responden 165 responden (43.7%) pada rentan umur 33 – 47 tahun, 229 responden (60,6%) berjenis kelamin laki – laki, 202 responden (53,4%) berpendidikan dasar (SD/SMP) dan 186 responden (49,2%) tidak bekerja/ ibu rumah tangga
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien rujukan BPJS rawat jalan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa lebih dari separuh 240 responden (63,5 %) pasien puas dan 138 responden (36,5 %) pasien tidak puas pada pelayanan rujukan rawat jalan.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan sehingga dapat digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan menempatkan petugas BPJS secara terjadwal agar pasien dapat memperoleh pelayanan dengan cepat.

2. Bagi Petugas Kesehatan

Penelitian ini sebaiknya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi petugas kesehatan dalam meningkatkan pemberian pelayanan pada pasien rawat jalan rujukan BPJS dengan menambah petugas BPJS untuk memberikan informasi tentang prosedural pendaftaran dan administrasi untuk pasien rujukan BPJS dalam menjalani rawat jalan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini sebaiknya dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa lain terkait pembelajaran mengenai tingkat kepuasan pada pasien rujukan BPJS dalam menjalani rawat jalan

4. Bagi peneliti lain

pasien rujukan BPJS dalam menjalani rawat jalan dapat meneliti tentang variabel pendukung lain seperti kecemasan dan pengetahuan yang dapat mengetahui lebih dalam tentang pasien bagaimana rujukan BPJS dalam menjalani rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, A. R (2017) *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
- Dewi, A. & Firdaus, F. F. (2014). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS DI RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Jurnal Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Deharja, A, dkk. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di klinik Dr.M. Suherman Jember*. Jurnal Kesehatan, Poliklinik Negeri Jember.
- Fajarudin, R. A. (2014). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik*. Jurnal fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya.
- Hidayat Titis, H. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Tentang Biaya Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr.Saiful Anwar Malang)*. Vol. 2. No.2, 2016.
- Ikawangi, N, dkk. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Dengan Metode SERVQUAL, CSI dan IPA Di Klinik dr.M.Suherman*. Jurnal Kesehatan, Poliklinik Negeri Jember.
- Laili, H. (2014). *Hubungan Sosialisasi Program BPJS Terhadap Pemahaman Tentang Hak Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Syarif Ambami Rato Ebu Bangkalan*. Vol 12, No 1. Surabaya.
- Pratiwi Nur,A A. (2016). *Analisa Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Jurnal Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purnomo, B. (2016). *Hubungan Kualitas pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS DI UPTD Puskesmas Sukorejo 1*. Skripsi Stikes Muhammadiyah Pekajangan.
- Tristanto, Y. (2013). *Kebijakan Sistem Rujukan Dalam Rangka Menyongsong Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Kementrian Kesehatan.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Edisi Tiga*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ulinuha Elsa ,F. (2014). *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang*. Semarang.

- Utami Yudha, P, dkk. (2013). *Analisis Tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi kualitas Pelayanan*. Jurnal Kesehatan Universitas Diponegoro.
- Riyanto, A. (2017). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Setiadi, S dkk. (2015). *Konsep Dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan Edisi Dua*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.
- Susanti, E. (2017). *Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS Dan Non BPJS Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong*. Vol XI. Jilid 1 No 78 Desember 2017.

Lampiran I

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan hormat,

Saya bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Nama : Esa Desya Hasan Putri

Nim : 151038.S

Saya bermaksud akan melakukan penelitian untuk penyusunan Skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan di UMPP dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan". Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi Saudara sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila saudara menyetujui, maka saya mohon kesediaannya untuk mengisi dan menandatangani lembar persetujuan. Atas perhatian dan kesediaan Saudara menjadi responden, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pekalongan,.....

Peneliti

Esa Desya Hasan Putri

NIM. 151038.S

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Berdasarkan permohonan dan penjelasan dari peneliti yang sudah disampaikan kepada saya, bahwa akan dilakukan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rujukan di RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan, Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif dan merugikan saya. Oleh karena itu saya bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya agar digunakan sebagaimana mestinya oleh peneliti.

Pekalongan,

Responden

(Tanda tangan tanpa nama)

KUESIONER PELENITIAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUJUKAN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD KAJEN KABUPATEN PEKALONGAN

Petunjuk Pengisian kuesioner!

1. Bacalah pertanyaan dengan baik.
2. Beri tanda (√) pada jawaban yang saudara pilih.
3. Jawaban saudara akan dijaga kerahasiaan dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.
4. Mohon kuesioner ini diisi dengan sejujurnya.
5. Bila dalam menjawab pertanyaan saudara mengalami kesulitan, tanyakan langsung pada peneliti.
6. Terima kasih atas kesediaan saudara yang telah menjawab pertanyaan-pertanyaan ini dan jika telah selesai dalam mengisi jawaban mohon dikembalikan kepada kami.

SS : Sangat Setuju (4)

S : Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

A. Kuisisioner Demografi

1. Nama Inisial :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan : ☐ Tidak Sekolah
☐ SD/MI
☐ SLTP
☐ SLTA
☐ S1 ☐ D3
5. Status Pekerjaan : ☐ Tidak Bekerja
☐ Wiraswasta
☐ Petani
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ PNS/TNI/POLRI
☐ Lain-lain....

No	Pernyataan	Sangat Setuju (4)	Setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
A.	<i>Tangibles</i>				
1	Ruang pendaftaran nyaman				
2	Ruang tunggu RS (seperti kursi tunggu, kipas angin) yang dapat digunakan untuk pasien dan terjaga kebersihannya.				
3	Petugas BPJS berpenampilan rapih dan bersih.				
4	Ruang tunggu pasien nyaman				
5	Ruang pelayanan bersih dan rapih.				
B	<i>Reliability</i>				
6	Prosedur penerimaan pasien BPJS di bagian administrasi tidak berbelit-belit (cepat)				
7	Petugas BPJS memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.				
8	Petugas membantu jika ada permasalahan pasien pengguna BPJS.				
9	Petugas BPJS memberikan informasi yang cukup jelas tentang prosedur pendaftaran sampai pulang.				
10	Petugas pilih kasih dalam menerima pasien baik itu pasien peserta BPJS maupun pasien umum				
C	<i>Responsiveness</i>				
11	Petugas memulai pelayanan sesuai jadwal				
12	Petugas memberikan pelayanan dengan baik pada pengguna BPJS				
13	Petugas menjelaskan jenis pelayanan				

	kesehatan yang ditanggung oleh BPJS				
14	Petugas BPJS tidak selalu ada di tempat pelayanan				
15	Petugas tidak cepat dalam melakukan pelayanan administrasi pasien rawat jalan dimulai dari pasien masuk sampai pulang				
D	<i>Assurance</i>				
16	Petugas di RS ramah kepada keluarga				
17	Petugas di RS memiliki sifat yang sopan pada pasien pengguna BPJS.				
18	Petugas di RS menjawab pertanyaan sesuai dengan data				
E	<i>Emphaty</i>				
19	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien.				
20	Petugas dalam memberikan pelayanan administrasi menggunakan bahasa Indonesia yang baik				
21	Petugas mau mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pasien.				
22	Petugas tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan.				
23	Petugas menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS				

(Arianto, 2017)

No.	Indicator kepuasan	Favorable (+)	Unfavorable (-)
1.	<i>Tangibles</i>	1,2,3,4,5	-
2	<i>Reliability</i>	6,7,8,9	10
3	<i>Responsiveness</i>	11,12,13	14,15
4	<i>Assurance</i>	16,17,18	-
5	<i>Emphaty</i>	19,21,22,23	20

no	px1	px2	px3	px4	px5	px6	px7	px8	px9	px10	px11	px12	px13	px14	px15	px16	px17	px18	px19	px20	px21	px22	px23	jumlah	
1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	62 puas	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	64 puas	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	60 puas	1
4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	56 tidak	0
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	70 puas	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	60 puas	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	56 tidak	0
8	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	56 tidak	0
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	62 puas	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	80 puas	1
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	60 puas	1
12	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
13	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	58 tidak	0
14	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	56 tidak	0
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	64 puas	1
16	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	52 tidak	0
17	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	64 puas	1
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	58 tidak	0
19	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	60 puas	1
20	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	64 puas	1
21	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	50 tidak	0
22	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	60 puas	1
24	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	56 tidak	0
25	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	60 puas	1
26	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48 tidak	0
27	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	56 tidak	0
28	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60 puas	1
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	66 puas	1
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	60 puas	1
32	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	60 puas	1
33	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	56 tidak	0
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1
35	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
36	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	54 tidak	0
37	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	54 tidak	0
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	58 tidak	0
39	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
40	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	64 puas	1

41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	62 puas	1
42	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
43	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	66 puas	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	64 puas	1
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	58 tidak	0
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	64 puas	1
47	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	58 tidak	0
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	64 puas	1
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	60 puas	1
50	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
51	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66 puas	1
52	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	60 puas	1
53	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	60 puas	1
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
55	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
56	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
57	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
58	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
59	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62 puas	1
60	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	56 tidak	0
61	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	62 puas	1
62	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	62 puas	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	68 puas	1
64	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
65	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	58 tidak	0
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
68	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	60 puas	1
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	60 puas	1
70	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	56 tidak	0
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	64 puas	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	62 puas	1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	64 puas	1
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	64 puas	1
76	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
77	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	56 tidak	0
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	66 puas	1
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	60 puas	1
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	60 puas	1
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	56 tidak	0

82	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	64	puas	1
83	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	54	tidak	0
84	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	54	tidak	0
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	64	puas	1
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	62	puas	1
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	60	puas	1
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56	tidak	0
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	60	puas	1
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	64	puas	1
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68	puas	1
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	68	puas	1
93	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	58	tidak	0
94	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	56	tidak	0
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64	puas	1
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	60	puas	1
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	56	tidak	0
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	66	puas	1
99	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	60	puas	1
100	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	60	puas	1
101	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	56	tidak	0
102	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	64	puas	1
103	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	54	tidak	0
104	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	54	tidak	0
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	64	puas	1
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	62	puas	1
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	62	puas	1
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64	puas	1
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	64	puas	1
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	60	puas	1
111	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	56	tidak	0
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	66	puas	1
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	60	puas	1
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	60	puas	1
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	56	tidak	0
116	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	64	puas	1
117	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	54	tidak	0
118	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54	tidak	0
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	64	puas	1
120	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	62	puas	1
121	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64	puas	1
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	60	puas	1

123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	64 puas	1	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	66 puas	1
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	62 puas	1	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0	
127	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
128	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	62 puas	1	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	58 tidak	0	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	60 puas	1	
132	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	54 tidak	0	
133	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	52 tidak	0	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	60 puas	1	
135	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	54 tidak	0	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	60 puas	1	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	62 puas	1	
138	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	66 puas	1	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	64 puas	1	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	60 puas	1	
142	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	56 tidak	0	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	66 puas	1	
144	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	60 puas	1	
145	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	60 puas	1	
146	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	56 tidak	0	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1	
148	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0	
149	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	54 tidak	0	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	64 puas	1	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	62 puas	1	
152	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
153	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0	
154	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	54 tidak	0	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	64 puas	1	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	62 puas	1	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
158	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	64 puas	1	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	64 puas	1	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
162	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	64 puas	1	

164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	64 puas	1
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	60 puas	1
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	66 puas	1
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	60 puas	1
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	60 puas	1
171	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	56 tidak	0
172	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
173	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
174	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	54 tidak	0
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	64 puas	1
176	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	62 puas	1
177	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
178	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	56 tidak	0
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	64 puas	1
180	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	52 tidak	0
181	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	58 tidak	0
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	60 puas	1
184	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	60 puas	1
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	62 puas	1
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	60 puas	1
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	60 puas	1
190	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48 tidak	0
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	64 puas	1
192	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	60 puas	1
193	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	56 tidak	0
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	64 puas	1
195	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
196	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	56 tidak	0
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	66 puas	1
198	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54 tidak	0
199	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	54 tidak	0
200	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0
201	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
202	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	54 tidak	0
203	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	54 tidak	0
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	64 puas	1

205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	62	puas	1
206	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	56	tidak	0
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	66	puas	1
208	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	puas	1
209	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	58	tidak	0
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	64	puas	1
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	58	tidak	0
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	64	puas	1
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	64	puas	1
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58	tidak	0
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	64	puas	1
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	62	puas	1
217	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	54	tidak	0
218	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	54	tidak	0
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	66	puas	1
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	62	puas	1
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	66	puas	1
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58	tidak	0
223	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52	tidak	0
224	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	56	tidak	0
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	62	puas	1
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	62	puas	1
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68	puas	1
228	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54	tidak	0
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	58	tidak	0
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	64	puas	1
231	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54	tidak	0
232	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	54	tidak	0
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	60	puas	1
234	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	56	tidak	0
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	64	puas	1
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	64	puas	1
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	62	puas	1
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	64	puas	1
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	64	puas	1
240	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	tidak	0
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	78	puas	1
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	66	puas	1
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	66	puas	1
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	60	puas	1
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	64	puas	1

246	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	60 puas	1
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	66 puas	1
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	62 puas	1
249	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
250	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	60 puas	1
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0
253	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	54 tidak	0
254	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	54 tidak	0
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	68 puas	1
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	68 puas	1
257	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	58 tidak	0
258	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	56 tidak	0
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	60 puas	1
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	60 puas	1
261	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	56 tidak	0
262	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	54 tidak	0
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	62 puas	1
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	60 puas	1
266	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	56 tidak	0
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	70 puas	1
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	60 puas	1
269	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0	
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	62 puas	1
272	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	80 puas	1
273	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	60 puas	1
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	58 tidak	0
276	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	56 tidak	0
277	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
278	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	52 tidak	0
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	64 puas	1
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58 tidak	0
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	60 puas	1
282	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
283	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	50 tidak	0
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	60 puas	1
286	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	56 tidak	0

287	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	60 puas	1
288	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	48 tidak	0
289	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	56 tidak	0
290	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	60 puas	1
291	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	56 tidak	0
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	66 puas	1
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	60 puas	1
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	60 puas	1
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	56 tidak	0
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	64 puas	1
297	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	54 tidak	0
298	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	54 tidak	0
299	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
300	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	58 tidak	0
301	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	54 tidak	0
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1
303	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	62 puas	1
304	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	56 tidak	0
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	66 puas	1
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	64 puas	1
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	58 tidak	0
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	64 puas	1
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	58 tidak	0
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	64 puas	1
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	60 puas	1
312	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	56 tidak	0
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	66 puas	1
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	60 puas	1
315	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	60 puas	1
316	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	56 tidak	0
317	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
318	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	54 tidak	0
319	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	54 tidak	0
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	64 puas	1
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	62 puas	1
322	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	56 tidak	0
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	62 puas	1
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	62 puas	1
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68 puas	1
326	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	54 tidak	0
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	58 tidak	0

328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	64 puas	1
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	64 puas	1
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	60 puas	1
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	60 puas	1
332	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	56 tidak	0
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	64 puas	1
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	64 puas	1
335	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	62 puas	1
336	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	64 puas	1
338	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
339	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	56 tidak	0
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	66 puas	1
341	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
342	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	60 puas	1
343	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	56 tidak	0
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	64 puas	1
345	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	54 tidak	0
346	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	54 tidak	0
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	64 puas	1
348	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	62 puas	1
349	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
350	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
351	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	60 puas	1
352	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64 puas	1
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68 puas	1
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	68 puas	1
355	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	58 tidak	0
356	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	64 puas	1
358	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
359	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	56 tidak	0
360	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66 puas	1
361	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	60 puas	1
362	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	60 puas	1
363	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	56 tidak	0
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	64 puas	1
365	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	54 tidak	0
366	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	54 tidak	0
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	64 puas	1
368	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	62 puas	1

369	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	62 puas	1
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	64 puas	1
371	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	64 puas	1
372	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	60 puas	1
373	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	56 tidak	0
374	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66 puas	1
375	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
376	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60 puas	1
377	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	56 tidak	0
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	64 puas	1

no	umur					
1	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
2	48	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
3	47	2 PEREMPUAN	2	SD	1 wirausaha	3
4	39	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
5	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
6	31	1 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
7	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 wirausaha	3
8	57	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
9	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 karyawan	4
10	45	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
11	42	2 PEREMPUAN	2	SMA	2 pedagang	2
12	42	2 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 karyawan	4
13	37	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
14	46	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
15	38	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 karyawan	4
16	32	1 PEREMPUAN	2	SD	1 pedagang	2
17	38	2 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
18	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
19	52	3 PEREMPUAN	2	SMA	2 wirausaha	3
20	59	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
21	43	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
22	39	2 PEREMPUAN	2	SD	1 karyawan	4
23	34	2 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
24	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
25	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
26	42	2 PEREMPUAN	2	SMA	2 buruh	5
27	55	3 PEREMPUAN	2	SD	1 pedagang	2
28	33	2 PEREMPUAN	2	SD	1 karyawan	4
29	42	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
30	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
31	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
32	50	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 pedagang	2
33	24	1 PEREMPUAN	2	SMA	2 pedagang	2
34	52	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
35	59	3 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
36	50	3 PEREMPUAN	2	SD	1 wirausaha	3
37	57	3 PEREMPUAN	2	SD	1 pedagang	2
38	54	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 buruh	5
39	32	1 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
40	49	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 wirausaha	3
41	36	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
42	37	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
43	49	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 wirausaha	3
44	34	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
45	44	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
46	50	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
47	58	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
48	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
49	56	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
50	30	1 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
51	53	3 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 pedagang	2

52	34	2 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 wirausaha	3
53	45	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 petani	7
54	39	2 PEREMPUAN	2 D3 / S1	3 tidak bekerja	1
55	57	3 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 karyawan	4
56	53	3 LAKI-LAKI	1 SMA	2 tidak bekerja	1
57	47	2 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
58	47	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 pedagang	2
59	31	1 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 karyawan	4
60	59	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
61	43	2 PEREMPUAN	2 SD	1 buruh	5
62	43	2 PEREMPUAN	2 SD	1 karyawan	4
63	43	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 wirausaha	3
64	54	3 PEREMPUAN	2 SD	1 buruh	5
65	57	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
66	35	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 tidak bekerja	1
67	53	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 buruh	5
68	32	1 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 PNS	6
69	44	2 PEREMPUAN	2 SD	1 tidak bekerja	1
70	45	2 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 tidak bekerja	1
71	55	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 karyawan	4
72	52	3 LAKI-LAKI	1 SMA	2 pedagang	2
73	55	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 wirausaha	3
74	41	2 PEREMPUAN	2 D3 / S1	3 tidak bekerja	1
75	49	3 PEREMPUAN	2 SD	1 karyawan	4
76	45	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 tidak bekerja	1
77	30	1 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
78	42	2 PEREMPUAN	2 SD	1 tidak bekerja	1
79	45	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 tidak bekerja	1
80	39	2 LAKI-LAKI	1 SD	1 buruh	5
81	55	3 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 pedagang	2
82	44	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 karyawan	4
83	40	2 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 wirausaha	3
84	40	2 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 tidak bekerja	1
85	51	3 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 tidak bekerja	1
86	30	1 PEREMPUAN	2 SMA	2 karyawan	4
87	45	2 LAKI-LAKI	1 SD	1 buruh	5
88	59	3 PEREMPUAN	2 SD	1 tidak bekerja	1
89	42	2 LAKI-LAKI	1 SMA	2 tidak bekerja	1
90	40	2 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
91	54	3 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 karyawan	4
92	40	2 LAKI-LAKI	1 D3 / S1	3 PNS	6
93	55	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
94	58	3 PEREMPUAN	2 SD	1 pedagang	2
95	57	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
96	33	2 LAKI-LAKI	1 SD	1 petani	7
97	50	3 LAKI-LAKI	1 SMA	2 karyawan	4
98	40	2 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
99	54	3 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
100	46	2 PEREMPUAN	2 D3 / S1	3 karyawan	4
101	55	3 PEREMPUAN	2 D3 / S1	3 wirausaha	3
102	32	1 LAKI-LAKI	1 SD	1 tidak bekerja	1
103	58	3 PEREMPUAN	2 SD	1 pedagang	2

104	23	1'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
105	53	3'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
106	48	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
107	27	1 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
108	55	3'EREMPUAT	2	SD	1 buruh	5
109	30	1'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
110	45	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
111	53	3'EREMPUAT	2	SMA	2 wirausaha	3
112	43	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
113	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
114	48	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
115	47	2'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
116	39	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
117	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
118	40	2'EREMPUAT	2	D3 / S1	3 PNS	6
119	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 pedagang	2
120	57	3'EREMPUAT	2	SD	1 wirausaha	3
121	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
122	45	2'EREMPUAT	2	SD	1 wirausaha	3
123	42	2'EREMPUAT	2	SMA	2 tidak bekerja	1
124	42	2'EREMPUAT	2	D3 / S1	3 karyawan	4
125	37	2'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
126	46	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
127	38	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
128	32	1'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
129	38	2'EREMPUAT	2	D3 / S1	3 pedagang	2
130	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
131	52	3'EREMPUAT	2	SMA	2 tidak bekerja	1
132	59	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 karyawan	4
133	43	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 wirausaha	3
134	39	2'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
135	39	2'EREMPUAT	2	SD	1 petani	7
136	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
137	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
138	32	1'EREMPUAT	2	SMA	2 pedagang	2
139	55	3'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
140	32	1'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
141	42	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 wirausaha	3
142	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
143	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
144	50	3 LAKI-LAKI	1	S1	3 tidak bekerja	1
145	24	1'EREMPUAT	2	SMA	2 karyawan	4
146	52	3'EREMPUAT	2	SD	1 buruh	5
147	59	3'EREMPUAT	2	SD	1 pedagang	2
148	50	3'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
149	57	3'EREMPUAT	2	SD	1 tidak bekerja	1
150	54	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
151	42	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
152	49	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 PNS	6
153	46	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
154	37	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
155	49	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5

156	43	2 PEREMPUAN	2	SD	1 karyawan	4
157	44	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
158	50	3 PEREMPUAN	2	SD	1 karyawan	4
159	58	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 wirausaha	3
160	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 petani	7
161	56	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
162	43	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
163	53	3 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
164	34	2 LAKI-LAKI	1	S1	3 tidak bekerja	1
165	45	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
166	39	2 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 wirausaha	3
167	57	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 pedagang	2
168	53	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
169	47	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 karyawan	4
170	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
171	31	1 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
172	59	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
173	43	2 PEREMPUAN	2	SD	1 wirausaha	3
174	43	2 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
175	43	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
176	54	3 PEREMPUAN	2	SD	1 pedagang	2
177	57	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
178	35	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
179	53	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
180	32	1 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 PNS	6
181	44	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
182	45	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
183	55	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
184	52	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
185	55	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
186	41	2 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
187	49	3 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
188	45	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 pedagang	2
189	45	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 wirausaha	3
190	42	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
191	45	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
192	39	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 karyawan	4
193	55	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
194	44	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
195	40	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 wirausaha	3
196	40	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
197	51	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
198	30	1 PEREMPUAN	2	SMA	2 tidak bekerja	1
199	45	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
200	59	3 PEREMPUAN	2	SD	1 wirausaha	3
201	42	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
202	40	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
203	54	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
204	40	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
205	55	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 petani	7
206	58	3 PEREMPUAN	2	SD	1 pedagang	2
207	57	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1

208	33	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
209	50	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
210	40	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 wirausaha	3
211	54	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
212	46	2 'EREMPUAI	2	D3 / S1	3 karyawan	4
213	55	3 'EREMPUAI	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
214	23	1 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
215	58	3 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
216	30	1 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
217	53	3 'EREMPUAI	2	SD	1 buruh	5
218	48	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 wirausaha	3
219	27	1 LAKI-LAKI	1	SMA	2 wirausaha	3
220	55	3 'EREMPUAI	2	SD	1 pedagang	2
221	24	1 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
222	45	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 karyawan	4
223	53	3 'EREMPUAI	2	SMA	2 tidak bekerja	1
224	43	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 PNS	6
225	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
226	48	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
227	47	2 'EREMPUAI	2	SD	1 buruh	5
228	39	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 wirausaha	3
229	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
230	31	1 'EREMPUAI	2	SD	1 pedagang	2
231	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
232	57	3 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
233	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
234	45	2 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
235	42	2 'EREMPUAI	2	SMA	2 buruh	5
236	42	2 'EREMPUAI	2	D3 / S1	3 pedagang	2
237	37	2 'EREMPUAI	2	SMA	2 karyawan	4
238	46	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
239	38	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
240	32	1 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
241	38	2 'EREMPUAI	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
242	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
243	52	3 'EREMPUAI	2	SMA	2 wirausaha	3
244	59	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
245	43	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
246	39	2 'EREMPUAI	2	SD	1 karyawan	4
247	30	1 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
248	50	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 PNS	6
249	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
250	23	1 'EREMPUAI	2	SMA	2 karyawan	4
251	55	3 'EREMPUAI	2	SD	1 pedagang	2
252	30	1 'EREMPUAI	2	SD	1 tidak bekerja	1
253	42	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
254	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 petani	7
255	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
256	50	3 LAKI-LAKI	1	S1	3 tidak bekerja	1
257	24	1 'EREMPUAI	2	SMA	2 tidak bekerja	1
258	52	3 'EREMPUAI	2	SD	1 karyawan	4
259	59	3 'EREMPUAI	2	SD	1 pedagang	2

260	50	3 'EREMPUA	2	SD	1 tidak bekerja	1
261	57	3 'EREMPUA	2	SD	1 wirausaha	3
262	54	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 wirausaha	3
263	23	1 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
264	49	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
265	23	1 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
266	37	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
267	49	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
268	23	1 'EREMPUA	2	SD	1 buruh	5
269	44	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
270	50	3 'EREMPUA	2	SD	1 karyawan	4
271	58	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
272	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
273	56	3 'EREMPUA	2	SD	1 wirausaha	3
274	30	1 LAKI-LAKI	1	SMA	2 pedagang	2
275	53	3 'EREMPUA	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
276	34	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
277	45	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
278	39	2 'EREMPUA	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
279	57	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
280	53	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
281	47	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
282	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
283	31	1 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 pedagang	2
284	59	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
285	43	2 'EREMPUA	2	SD	1 tidak bekerja	1
286	43	2 'EREMPUA	2	D3 / S1	3 PNS	6
287	43	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
288	54	3 'EREMPUA	2	SD	1 buruh	5
289	57	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
290	35	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
291	53	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
292	32	1 LAKI-LAKI	1	SMA	2 petani	7
293	44	2 'EREMPUA	2	SD	1 tidak bekerja	1
294	45	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
295	55	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
296	52	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
297	55	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
298	41	2 'EREMPUA	2	D3 / S1	3 karyawan	4
299	49	3 'EREMPUA	2	SD	1 wirausaha	3
300	45	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
301	30	1 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
302	42	2 'EREMPUA	2	SD	1 pedagang	2
303	45	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
304	39	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
305	55	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
306	44	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
307	40	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
308	40	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
309	51	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
310	30	1 'EREMPUA	2	SMA	2 karyawan	4
311	45	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5

312	59	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
313	42	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
314	40	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 pedagang	2
315	54	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
316	40	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
317	55	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
318	58	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
319	57	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
320	23	1 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
321	50	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 PNS	6
322	40	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
323	54	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
324	46	2 PEREMPUAN	2	SMA	2 buruh	5
325	55	3 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 karyawan	4
326	27	1 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
327	58	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
328	30	1 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
329	53	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
330	48	3 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
331	27	1 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
332	55	3 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
333	25	1 PEREMPUAN	2	SMA	2 karyawan	4
334	45	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
335	53	3 PEREMPUAN	2	SMA	2 tidak bekerja	1
336	43	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 petani	7
337	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
338	48	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
339	47	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
340	39	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
341	50	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 PNS	6
342	24	1 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
343	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 karyawan	4
344	57	3 PEREMPUAN	2	SMA	2 karyawan	4
345	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
346	45	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
347	42	2 PEREMPUAN	2	SMA	2 tidak bekerja	1
348	42	2 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 karyawan	4
349	37	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
350	46	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
351	38	2 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
352	32	1 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
353	38	2 PEREMPUAN	2	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
354	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
355	52	3 PEREMPUAN	2	SMA	2 tidak bekerja	1
356	59	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
357	43	2 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
358	39	2 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
359	25	1 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
360	50	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
361	56	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 tidak bekerja	1
362	58	3 PEREMPUAN	2	SMA	2 tidak bekerja	1
363	55	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1

364	22	1 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
365	42	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 buruh	5
366	47	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
367	33	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1
368	50	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
369	24	1 PEREMPUAN	2	SMA	2 buruh	5
370	52	3 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
371	59	3 PEREMPUAN	2	SD	1 buruh	5
372	50	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
373	57	3 PEREMPUAN	2	SD	1 tidak bekerja	1
374	54	3 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 karyawan	4
375	30	1 LAKI-LAKI	1	D3 / S1	3 tidak bekerja	1
376	49	3 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
377	30	1 LAKI-LAKI	1	SD	1 buruh	5
378	37	2 LAKI-LAKI	1	SMA	2 tidak bekerja	1